

「区民の声」主な意見と回答要旨（担当部署別）

※回答の内容や所管課についてはすべて、令和5年度10月～3月のものです。その後の制度改正などにより、現状とは異なるものも含まれています。

総務企画部 1 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
ご当地ナンバーを作ってほしい。	「ご当地ナンバー」は、国土交通省において募集の条件が定められており、当該自治体内の「登録自動車の数が10万台を超えていること」、「地域住民の合意形成が図られていること」等が定められている。荒川区は、令和5年3月末の自動車登録台数が約3万4千台であることなどから、現時点において導入することは難しい。	総務企画課

区政広報部 3 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
近所の鳩時計の音で夜間も眠れない。設置している家も分からず苦情も言えない。どうしたらよいか。	一般家庭で発生する音については、区として関与できる立場にない。音の発生源が集合住宅の場合、管理組合や管理会社に相談することで改善する場合もあるので検討してほしい。	秘書課
死亡した家族の納税に関する法定相続人の案内が届いたが、相続放棄するつもりである。戸籍謄本・除籍謄本・改製原戸籍のどれを請求したらよいか。必要書類とその申請方法・料金について教えてほしい。	相続放棄は家庭裁判所での手続きとなるため、家庭裁判所に必要書類を確認してほしい。また、お住まいの自治体の市民相談室等に相談することをお勧めする。	秘書課
マイナンバーカードの電子証明書の更新について、ホームページやチャットボットで検索しても、予約の要否が分からなかった。電話で問い合わせたが、不要な内容まで説明されて億劫であった。ホームページを分かりやすくし、電話対応を見直してほしい。	チャットボットは、「ごみ・資源の分別」の区分を除き、選択肢を順に押していくことで目的のページを御案内する方式を採っている。御意見を踏まえ、文字の入力欄に説明を加え、わかりやすく改善した。	広報課

区民生活部 18 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
母の死後、所有する土地を放置していたが、今は誰かが使用しているようである。この場合、どこに相談したらよいか。	区役所区民相談所とサンパール荒川等の施設で、東京司法書士会北・荒川支部の司法書士による無料相談が、毎月各 1 回実施されている。いずれも事前の電話予約が必要である。	区民課
ふれあい館で勉強する際、参考書などの持ち運びが大変であるため、個人ロッカーを設置してほしい。	ふれあい館は、来館される方の目的も多岐にわたり、各自様々なものをお持ち込みいただいた上で御利用いただいている。そのため、一律にお荷物をお預かりする取扱いが困難となっており、お持ちいただいたものは御自身にて管理をお願いしている。	区民施設課
高齢者向けのゲーム等の実施にふれあい館を使用している。参加人数によっては、事前に用意した資料が不足したときにコピーする必要があるため、施設内に有料のコピー機の設置を検討してほしい。	ふれあい館は、来館される方の目的が多岐にわたるため、皆様に必要なものを用意いただいた上で、貸室を利用いただいている。コピー機の設置は、施設状況・利用者動向など様々な視点から検討する。	区民施設課
郵送で転出届と課税証明書の手続きは可能か。可能であれば記入のフォーマットを教えてほしい。	転出届は郵送で行うことができる。区 HP から転出届をダウンロードし、必要事項を記入の上、必要書類を添付して送付いただきたい。	戸籍住民課
永住申請は世帯全員が社会保険料を遅滞なく納付していることが条件であるが、留学生の娘が住民登録した際に年金について案内がなく、留学生も 20 歳以上は年金の加入義務があることを知らなかったため不許可となった。今後は、必ず年金の案内もするよう徹底してほしい。	住民登録時に年金制度を案内することは、ワンストップで案内が受けられるというメリットがある一方、結果としてお客様を待たせてしまうデメリットもある。また、外国人留学生が増加傾向にあり、4 月や 10 月は、住民登録手続で来庁される方が特に多いため、現状でも長時間お待たせしてしまっている。今回の要望を踏まえ、具体的な改善策について検討を進める。	戸籍住民課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
転入時に区の案内冊子をもらったが、引っ越し直後は忙しくて見る事が出来ない。高齢者は日頃から細かな困りごとを抱えており、転入直後から相談したいことが多々あるため、住民登録時に高齢者支援の窓口への案内をしてほしい。	転入届時に高齢者向け窓口案内することは、ワンストップで高齢者向けの相談に対応できるメリットがある一方、引っ越し手続き自体にお時間をいただいている現状もあり、今以上にお客様を待たせてしまう懸念もある。このため、現状はわたしの便利帳をお渡しする運用としている。住民登録手続きにどのような案内できるかは、検討を進めていく。	戸籍住民課
マイナンバーカードの電子証明書の更新について、ホームページやチャットボットで検索しても、予約の要否が分からなかった。電話で問い合わせたが、不要な内容まで説明されて億劫であった。ホームページを分かりやすくし、電話対応を見直してほしい。	マイナンバーカードの電子証明書の更新手続きについて、ホームページを修正し、予約不要の旨、記載した。電話対応については、区民のお問い合わせに過不足なく的確にお答えできるよう、対応者へ指導した。	戸籍住民課
外国人の住民登録に来庁し、受付に40分、受付後に1時間以上待たされた。他区では分所でも手続きできることを以前にも伝えたが、改善されていない。せめて交付時間は教えてほしい。	例年3月から4月は引越し手続きが集中する時期のため、待ち時間が長くなる。複数の職員で処理を行っているが、手続きによって処理時間が変わることがあり、正確な時間を案内することが難しい。また、区民事務所では、スペースや人員等の問題もあり、取扱件数の多い業務に限り取り扱っており外国人の国外からの転入手続きは本庁舎のみ取り扱っている。どのような形で待ち時間を削減できるか引き続き、検討する。	戸籍住民課
将来区へ転入を考えている。荒川区に住んだ場合、税金などどれくらいのお金がかかるか教えてほしい。	住民税は、その年の1月1日に住民登録のある自治体にて課税され、前年の所得金額によって計算される。計算方法は、全国どの自治体も大きく変わらないので現在お住まいの自治体に問い合わせしてほしい。	税務課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
郵送で転出届と課税証明書の手続きは可能か。可能であれば記入のフォーマットを教えてほしい。	課税・納税証明書の郵送請求の方法は、2つある。区 HP から申請フォームで申請するか、郵送申請書に必要書類を添付して送付いただきたい。	税務課
東尾久 6 丁目地区には防災広場にしか防災井戸がない。災害時の水源としては少ないのではないか。今後防災井戸を増設する計画はあるか。	東尾久六丁目地区は、尾久小公園に防災井戸を設置している。現段階では、新たな防災井戸を設置する計画はないが、生活用水確保のため、区設置 58 箇所、民間 5 か所の防災井戸の活用、飲料水のため、「各避難所等に備蓄している飲料水」「消火栓等を利用した仮設給水栓による給水」、「区内の給水所等からの給水車での搬送」、「協定自治体からの支援」等による対応を見込んでいる。	防災課
町屋駅までの尾竹橋通りで、放置自転車・自転車の歩道の走行など、マナーが悪い。区としての対策を強化してほしい。	区では、自転車マナーについて、区報や HP など周知を行うとともに、駅前での PR 活動、保育園・幼稚園での出前講座など、普及啓発に努めている。	生活安全課
南千住のけやき通りで通行禁止時間に車両が通行し、早朝からトラックが駐車してうるさい。また、スピードを出して通行する車両も多く危険だが、警察へ信号の設置を訴えても聞き入れてもらえない。	日本貨物鉄道隅田川駅に対し、各運送事業者には交通法規の遵守と地域住民の生活環境への配慮について周知徹底を図るよう、改めて申し入れた。また、警察へ交通違反車両の取締り強化、駐車違反車両の巡回強化を依頼するとともに、連携して物理的な駐車防止対策、速度抑制対策を検討する。	生活安全課
電気で走る自転車が猛スピードであちこち走行するため、大変危険である。道路交通法は適用されないのか。取り締まる方法はないのか。	電動モーターが付いていて、電動アシスト自転車等にあてはまらないペダル付自転車は、原動機付自転車に該当し、ナンバープレートや運転免許等必要な条件を満たさない限り、公道を走れない。区では、警察や、町会等と連携した対策を実施している。特定の場所や時間に違法な乗り物を見かける場合は、警察や区へ情報を寄せてほしい。	生活安全課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
歩道を歩いている、自転車と事故になりそうになる。補助金などを出して、歩行者へもヘルメットを着用させてはどうか。	自転車利用者の交通ルール違反が目立つため、引き続き講習会や区報等で啓発を行う。自転車ヘルメットを購入する際の補助制度は歩行用として、購入する際も活用できる。	生活安全課
自転車ヘルメットの着用が努力義務化されてからも未着用の人が多い。小学校や中学校、保育園、幼稚園を通じて、子どもとその保護者へヘルメットの着用について指導してほしい。	区では、昨年５月に自転車ヘルメットの購入助成を開始し、また、警察と連携した自転車安全講習会等、様々な機会を利用して周知を図り、ヘルメットの着用率向上に努めているが、未だ十分とは言えない状況である。今後は、小中学校・保育園等の保護者へのメール配信、リーフレットの配布、交通安全動画の作成なども行い、関係機関と連携して、更に協力に取り組んでいく。	生活安全課
歩道に自転車専用帯があっても、自転車で歩行者側に侵入し猛スピードで走行する人がいる。さらに歩行者に対して罵声を浴びせる人もいるため、自転車の取締りを強化してほしい。	区では警察と連携して、区報やホームページ、チラシ等による周知とともに、街頭でのPR活動や保育園・幼稚園の出前講習、動画作成などにより、自転車の走行マナーについて普及啓発を実施している。また、取締り強化について警察に申し入れるとともに、警察では自転車の違反行為に反則金を伴う取締りを導入することを検討している。	生活安全課
個人住宅のブロック塀が、道の死角となっている。また、ブロック塀が倒れかかっており危険であるため、区から働きかけてほしい。	当該道路は、地区計画で主要生活道路に位置付けられており、沿道の方々に拡幅整備の協力をお願いしている。また、ブロック塀は所有者と話をし改善の必要があると認識いただいていることから、引き続き働きかけを行う。	生活安全課

地域文化スポーツ部 8 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
身の回りの外国人が困っているときサポートをしているが、ボランティア向けに外国人サポートの研修をできないか。	区では、荒川区国際交流協会を設立し、在住外国人への支援、交流事業を行っている。提案を踏まえ、今後どのようなことができるか引き続き検討する。	文化交流推進課
荒川総合スポーツセンターのマシントレーニング室を利用するのにあたり、マシンの使い方講座を実施してほしい。	現状、ルーム内に目的別のトレーニングメニュー表を用意しているとともに、ルームスタッフによるマシン利用方法の説明や、一般的なトレーニングアドバイスなどを実施しているので、お声掛けいただきたい。トレーニングルームにおける筋力トレーニング講座については、初めての方や初級者の方に、利用案内を含め、正しい知識を説明し、安心・安全にトレーニングをしていただくための講習等を検討している。	スポーツ振興課
荒川総合スポーツセンターのトレーニングルームに車椅子利用者も使用可能なマシンを導入してほしい。	車椅子に対応した機器については、機器の入れ替えのタイミングをとらえ検討する。現状、車椅子の方が利用いただける筋力トレーニングは、フリーウェイトが主になることから、そうしたマシンの利用には車椅子のままでも利用しやすいようフリーウェイトスペースのベンチを移動したり、ダンベル等を利用した基本的な運動を紹介するなど、スタッフがサポートするので声をかけてほしい。	スポーツ振興課
子どもの成長に合わせ、少しずつ仕事を始めたいが、保育園の一時預かりに空きがなく利用できない。もう少し利用しやすくしてほしい。また、ゆいの森の一時預かりについても、室内のみでなく施設内や芝生など外出させてほしい。	ゆいの森の一時預かりは0歳児から就学前のお子さんを対象に、日々、年齢の異なるお子様の組み合わせでお預かりしている。年齢による遊びや興味等が異なることやお子様ごとにお預かりする時間も異なることから、安全面を第一に、保育士の目が行き届く託児室で工夫しながらお預かりしている。ご理解いただきたい。	ゆいの森課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
近隣区には夜間まで開館している図書館がないが、学習や仕事などにより夜間も利用したい人は多くいるため、ゆいの森の開館時間を 21 時 30 分までにしてほしい。	21 時 30 分まで開館する場合は、職員や巡視警備員の配置等、運営に必要な経費が増大するなどの課題があり、現時点では開館時間を延長することは困難である。	ゆいの森課
ゆいの森の駐車場は 20 時 30 分が最終出庫時間だが、20 時 15 分に到着したところ既にシャッターは閉まっており、入庫出来なくなっていた上、ライトも消灯されていた。	不手際についてお詫びする。定められた時間前にシャッターを閉めることのないようにする。	ゆいの森課
ゆいの森の駐車場で現金を持っていない場合出庫ができないため、キャッシュレス決済対応にするか、館内に ATM を設置するなどの対応をしてほしい。	ゆいの森の駐車場で現金を持ち合わせていない場合、駐車場を管理するお客様センターに連絡いただくことで後日の支払いが可能である。御意見を踏まえ、わかりやすい案内表示をする。また、今後に向け、キャッシュレス対応に変更することも検討する。	ゆいの森課
返却図書の不具合を確認する際、1 ページごとに確認されたうえ、何度も繰り返しチェックされ、普段より数十倍の時間がかかった。他の職員は効率よく確認してくれる。	図書が他区からの協力本であり、受け入れた際に本の状態を細かく確認するよう依頼があったもので、返却時にその内容を確認していたため、時間がかかった。協力本は、他区との信頼関係を維持するため慎重な取扱いとなるが、確認作業に時間を要する場合は、お客様に時間をいただく旨、伝えることを徹底する。	地域図書館課

産業経済部 2 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
ふらっと日暮里の待合スペースにいたところ、16 時から 17 時頃まで、隣接会議室で機材搬送や掃除機の作業が始まり、騒音が酷く迷惑であった。待合スペースの閉鎖後に作業してほしい。	3 階ホワイエは、多目的スペース利用団体及びその関係者の待合スペースを目的として開放している。あくまで、多目的スペース利用者の優先利用となっており、そのことにあわせた施設管理・運営を行っているので、ご理解いただきたい。	経営支援課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
区の観光地や名産品、文化財や都電などをアピールできるアンテナショップを設置してはどうか。	インバウンドの取組として、日暮里駅構内に観光案内所を設置しているほか、今年度中に訪日外国人向け観光WEBサイトを構築する。アンテナショップについては、経費の問題や人員、集客等の課題があり、設置の予定はないが、引き続き様々な手法により観光資源のPRを推進していく。 ※訪日外国人向け観光WEBサイトは、 令和6年3月から公開済み。	観光振興課

環境清掃部 10 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
隣人が鳩やカラス、猫に餌付けをしているため近隣住民が注意してくれたが改善されない。子どももいて危険であるため、指導してほしい。	区でも現地確認を行い、餌やりとそれに伴う不良状態が確認できた場合は注意喚起を行う。	環境課
隣のマンションの給水タンクのモーターがうるさい。どのように対応したらよいか。	現地確認したところ、ポンプの音に関する問題と推察され、対応として当該マンションの関係者にお伝えいただく方法が考えられる。当該マンションに掲示のあった不動産仲介業者の連絡先をお伝えする。	環境課
隣のマンションの解体工事の騒音と振動が酷く、夜勤の仕事で生活に支障が出ている。来月まで続くようだが、何か対応いただけないか。	職員が現場に行き、重機を丁寧に使用する、連続使用を避ける等の騒音と振動の発生低減について現場作業員に依頼した。ひどい状況が続くようであれば、再度区に連絡してほしい。	環境課
町屋駅までの尾竹橋通りで、喫煙マナーが悪い。区としての対策を強化してほしい。	区では、通行量の多い区内6駅周辺を路上喫煙禁止区域に指定している。情報をお寄せいただいた地域は、特にマナー啓発が必要な地域としてパトロール及び巡回指導を強化する。	環境課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
歩きたばこを規制してほしい。	荒川区まちの環境美化条例により、区内全域で歩行中・自転車乗車中の喫煙を禁止している。啓発指導員による巡回・指導、啓発パトロールカーの運行、ポスターやシール等による啓発など様々な対策を行っている。特に啓発が必要な地域は、パトロール及び巡回指導を強化する。	環境課
路上喫煙禁止区域を区全体に広げてほしい。	路上喫煙禁止区域の全域化は、路上での喫煙を抑制したとしても、道路わきの私有地やビルのすき間などで喫煙する行為を誘発する恐れがあり、防犯、防火の観点から課題がある。区としては、啓発指導員による巡回・指導や啓発パトロール車両の運行等の啓発活動により、喫煙マナーの向上を図りたい。	環境課
歩きたばこや自転車乗車中の喫煙者が多い。条例で禁止されていることを、もっと周知・啓発してほしい。	喫煙マナーの周知・啓発のため、啓発指導員による巡回・指導、啓発パトロール車両の運行、啓発ポスター・シールの設置等、様々な対策を行っている。また、特にマナー啓発が必要であるとして情報を寄せていただいた地域は、パトロールや巡回指導を一定期間強化する等の対応を行っている。	環境課
西日暮里 1 丁目の貨物踏切付近のごみ集積所が汚いため対策してほしい。また、近隣賃貸物件へ不動産業者からごみ出しのルールについて説明する必要がある。	不適切に出されているごみを調査し、排出者が判明した場合、直接指導を行う。また、御意見にある各集合住宅の管理会社から入居者への指導もお願いしていく。	清掃リサイクル推進課
居住地区では資源の回収が月 2 回しかないが、毎週回収される地域もあるため、同様にしてほしい。	資源の回収頻度は、資源回収の実施主体となる町会の中で話し合い、回収業者との調整を踏まえ決めてほしい。	清掃リサイクル推進課
近隣のごみ集積所に、ルールを守らずにごみが出されている。保育園児の散歩コースでもあるため、何か対策してほしい。	ごみ集積所のパトロールや、近隣へのビラ配布、注意喚起の看板を設置する。	清掃リサイクル推進課

福祉部 7 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
荒川区へ転居予定である。生活保護は申請できるか。	荒川区に住んでいれば、荒川区に生活保護の申請ができる。申請の際には、経歴、生活・経済状況などを詳しくお聞きする。	生活福祉課
高年者クラブの活動について、ウェブサイトに掲載のあるもの以外はどのような活動があるのか。	高年者クラブでは、芸能大会やカラオケ大会など高齢者の生きがいや健康づくりのイベントを実施している。そのほか、シルバー大学やシルバー人材センターといった団体もある。	高齢者福祉課
区は、一人暮らしや歩行が困難な高齢者をどのように把握しているのか。区の支援策などを知らない高齢者にも情報が行き渡るようにしてほしい。	町会、民生委員、地域の方々に協力いただいて気になる方がいる場合、高齢者みまもりステーションや地域包括支援センターに連絡いただき、個別に訪問・支援につなげている。	高齢者福祉課
自助・公助・共助を実現させるために、定年退職した人や高齢者が元気なうちに区の支援等について理解を深めてもらうよう取り組んでほしい。	区においても、自助・公助・共助が重要であるとの認識の下、様々な取組を実施しているが、参加者や支援者が集まらないことが課題となっている。まずは、区民の方に、興味や関心をもってもらえるよう工夫した取組や周知活動に力を注いでいく。	高齢者福祉課
介護保険料を支払っているが、区外の高齢者施設に居住しているため、ボランティア活動を行っても、いきいきボランティアポイントがもらえない。区外の活動でもポイントが入るようにしてほしい。	当該ポイント制度は、荒川区に在住する方が荒川区内でボランティア活動を行うケースを想定しているため、ポイントの対象とすることは困難である。	介護保険課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
障害者手帳 3 級はタクシー券の交付対象になるか確認したところ、対象となる旨職員から回答があったが、実際に申請した際に「総合的な等級が 3 級であっても、障害名に記載するそれぞれの障害の程度が 4 級である場合は該当しない」と言われた。規定はいつからあり、定期的な見直しはしているのか。	タクシー券交付事業は、外出困難な在宅の障がいのある方に対し、健康維持や生活圏の拡大等を支援することを目的にしている。このため、一人での外出に支障がある方を対象としており、障害者手帳の等級のみならず、障がいの部位や程度により規定されている。要件は細かく規定されていることから、ホームページやしおり等、様々な媒体で広報している。この度の意見を受け、再度、職員教育を徹底し分かりやすい情報発信に取り組む。現時点で対象者要件の見直しは考えていないが、御意見を参考にし、適宜見直しを図る。	障害者福祉課
①聴覚障害を持っているが FAX を持っていないため、問合せなどの手段は電話のみである。メールなどの受付も可能にしてほしい。②スマホ等の音を補聴器に届けてくれる器具を購入した際、助成はあるか。	①聴覚障害のある方の相談フローは、電話代行サービスの他にも、窓口での手話通訳者の配置や、必要に応じてメールの相談も受け付けているので活用してほしい。②主治医等に現在の補聴器が合っているか相談することをお勧めする。該当の商品は、高額のため基準額との差が自費になってしまう。また、耐用年数や基準額の確認も必要となる。以上の点を踏まえた上で相談させていただきたい。	障害者福祉課

健康部 6 件		
区民の声要旨	回答要旨	所管課
保護猫の預かりボランティアについて、保険が適用されず医療費の負担が大きいと、助成金制度を設けてほしい。	区では、不妊・去勢手術を協力いただける動物病院で行った場合に、全額公費負担をしている。保護に係る費用の助成は、ボランティア団体からの要望も承知しているが、新たに予算をつけることは難しい。	生活衛生課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
店舗の店先に灰皿が設置されており、喫煙者が集まっている。何とかしてほしい。	区職員が店舗を訪問し、灰皿の撤去を依頼したところ、撤去に同意はいただけなかったが、道路に煙が流れにくい対策に取り組む意向を確認した。	健康推進課
テレビで区内の飲食店が放送されていた。全席喫煙可能と記載されたステッカーが映っていたが、従業員もいたため、健康増進法・東京都受動喫煙防止条例に違反しているのではないかと調査して、指導してほしい。	該当の店舗に職員が訪問し、「健康増進法」及び「東京都受動喫煙防止条例」に基づき飲食店が設置できる喫煙場所の要件について指導するとともに、店頭に掲示された喫煙可能と表示されたステッカーを撤去させた。	健康推進課
バースデーサポート事業のカタログギフトが届き感謝しているが、ギフト内容の品数が少ない上、子ども用品等の商品がほとんど掲載されていない。現金などへの変更を検討してほしい。	カタログギフトの商品は、直接、子どもが使用するものに特化しているのではなく、子育て中の皆様を対象に、広く利用いただけるものが中心となっている。また、当事業は都の補助金を活用しており、現金給付ではなく、商品・サービスによる提供とするよう定められている。御意見を参考にして商品の充実等、改善を図る。	健康推進課
マンモグラフィーの受診を希望したが、区からの案内には記載が無いにもかかわらず、脂肪注入経験者は胸の変形を考慮して、受診できないと言われた。本人が了承しているため、受診させてほしい。また、転入後初めて区から届いた一般健康診断の案内には、がん検診の記載がなかった。最初の案内で総合的な案内をしてほしい。	乳がん検診は乳房を強く圧迫してX線撮影を行うため、注入した脂肪が変形し、医療的処置が必要になったり、内部が写りづらく読影ができない可能性がある。乳がん検診に適さない方の表記についてはわかりやすく改める。また、健診を総合的に案内する方法については、全体像がつかみやすい反面、受診時期まで期間が空き忘れやすいという難点もあるため、より区民に伝わりやすい方法を検討していく。	保健予防課
区の特定保健指導の業務委託先事業者の対応がよくないため、適切な業者選定を行ってほしい。	御指摘いただいた件につき、委託事業者に改善指導をした。業者選定はプロポーザル方式で実施しており、指導して改善が見られない場合、次回の選考評価に反映する。	保健予防課

子ども家庭部 4 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
学級閉鎖になっても学童で子どもを預かってほしい。	学童クラブには当該校の児童以外に他の学校の児童が通っている場合もあり、学校を越えて感染が拡大することを防ぐため、学級閉鎖を実施している学級に在籍する児童に学童クラブへの登室を御遠慮いただいている。	児童青少年課
子どもが通園している保育園で、嘱託医が平日診療のみの医療機関に変更された。平日は休みがなかなか取れないため、土曜日でも診療してくれる医療機関にしてほしい。	嘱託医の選定は、私立園の場合、各事業者が行っている。園に確認したところ、嘱託医と相談の上、調整がつけば土曜日の受診も可能と回答があった。土曜日の受診を希望する場合は、保護者から園に相談してほしい。	保育課
保育園の入園申請で使用する就労証明書について、マイナポータルでリンクが貼られている様式を使用できるか。	就労証明書は荒川区の利用調整の基礎であり、必要不可欠な項目に限って標準の就労証明書に項目を追加しているため、追加事項がない標準的な様式の就労証明書では、「受付不可」となる。	保育課
子どもの成長に合わせ、少しずつ仕事を始めたいが、保育園の一時預かりに空きがなく利用できない。もう少し利用しやすくしてほしい。また、ゆいの森の一時預かりについても、室内のみでなく施設内や芝生など外出させてほしい。	区では、これまでも一時保育の実施園の拡充に努めてきたが、今回の御指摘を踏まえ、各保育園とも連携しながら、今後も一時保育がより一層利用しやすくなるよう努めていく。	保育課

防災都市づくり部 12 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
汐入大橋下の遊歩道で投げ釣りをしている人がおり、橋を歩行中釣り針が上に飛んできたことがある。危険を伴う釣り方を禁止にするよう検討してほしい。	遊歩道を管理している東京都第六建設事務所にお伝えしたところ、釣り自体は禁止していないが、周囲に注意することを基本としているとのことだった。東京都において、汐入大橋付近に注意喚起看板の設置を検討するとともに、定期的に行っているパトロールにおいても、注意を促していく旨、お伝えした。	都市計画課
建て替え工事費用助成について、事後の申請も認可してほしい。	助成金を交付するには、工事内容や助成金を受ける方の要件審査に加え、建物の所有者・相続人等の同意状況、解体の見積が建物及び敷地の現況と整合しているか等を審査する必要がある。さらに、区の予算枠内での執行が可能かどうかを事前に確認した上で助成の内定決定をする。このため、事後の申請は認めていない。	住まい街づくり課
リバーハープ公園や汐入公園において、集団で飲酒や喫煙をしている人たちがいる。以前のように注意喚起の貼り紙をしてほしい。	リバーハープ公園に禁煙等の注意喚起のための看板を設置した。汐入公園に対しても同様の看板の設置を希望する旨、管理者へ連絡する。	土木管理課
町屋駅までの尾竹橋通りで、放置自転車・自転車の歩道の走行など、マナーが悪い。区としての対策を強化してほしい。	町屋駅前には、1340 台分の駐輪場を整備するとともに、駅周辺を放置自転車禁止区域に設定し、区域内の放置自転車の即日撤去を行っている。引き続き対策を行っていく。	土木管理課
公園で遊んでいるだけの子どもに文句を言うお酒に酔った人がいて、今回が初めてではない。定期的に公園の巡回をしてほしい。	職員が巡回する際、周囲に迷惑をかけている人がいれば注意する。同様なことがあれば職員が直ちに現場に行き注意するので連絡をいただきたい。また、こうした迷惑行為に対しては、警察でも対応してもらえるので、ひどい状況であれば、躊躇なく 110 番通報していただきたい。	土木管理課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
道路に宅地から葉が伸びていて危険である。	現地を確認し、その樹木の所有者に是正を求めた。その後、全て剪定されていることを確認した。	土木管理課
道路に宅地から植栽が伸びているため注意してほしい。また、同じ場所に電柱があり、通行の支障となっているので、移設などをしてほしい。	現地を確認し、その樹木の所有者に是正を求めた。是正がなされていない場合は、改めて指導する。この電柱の移設については既に事業者に指示を行っている。改めて時期を早めるように申し入れた。	土木管理課
荒川 5 丁目児童遊園で朝の時間帯に喫煙者が複数いた。中には吸い殻をポイ捨てする人もいたため、喫煙禁止のルールが徹底されるように対策してほしい。	区内の児童遊園については全園で禁煙としている。このため、喫煙禁止の看板を設置するとともに、期間を限って集中的に巡回回数を増やし、利用者に注意喚起を図っていく。	土木管理課
公園での喫煙者が多い。新しくボール遊び禁止の看板が設置されたが、同じように喫煙禁止の看板も設置してほしい。	ご指摘の公園に喫煙禁止の看板を設置し、期間を限って集中的に巡回回数を増やして注意喚起を図っていく。	土木管理課
ドナウ通りの自転車道のブルーラインが薄くなっているため、直してほしい。	現地確認し、該当箇所が薄くなっていることを確認したので、引き直しを行う。また、自転車マークが少ないので、数カ所追加する。	基盤整備課
南千住駅付近の信号のない交差点で、車両やバイクが徐行せず危険である。道路に凹凸などを付けられないか。	当該交差点は、今後、道路整備工事を予定しており、工事開始後は当分の間通行ができなくなる通行止めまで期間があるので注意看板等、警察と協議して対策を検討する。	基盤整備課
南千住 5 丁目のビルの解体工事の件で、解体業者の車両が自宅前に駐車されていたり、大きな鉄の棒が落下したりしているため、業者と施工主に指導してほしい。	元請け施工者に対し、安全配慮や仮囲いの設置を指導した。長時間駐車している場合は、すぐに警察へ相談すると効果的である。	建築指導課

教育委員会事務局 8 件

区民の声要旨	回答要旨	所管課
諏訪台中学校にあるベランダは、もともと何に使用されていたものなのか。	諏訪台中学校の北側テラスは災害等があった場合の避難経路となっており、安全上の観点から生徒の立入を禁止している。	教育施設課
区立小学校に通う子どものタブレットが古く、動きが鈍い。毎日持ち帰るには重みもあるため、新しくしてほしい。また、閲覧制限がなく深夜まで動画を見ることができてしまうほか、テスト結果は回答の正否しか確認できないことから間違いの原因が分からず、教育効果は得られていないと感じる。早急な使用制限の設定と、教育効果について検討してほしい。	現在、教育委員会ではタブレットPCの更新に関する計画を進めている。タブレットPCの閲覧時間に関する制限はかけておらず、各ご家庭での管理をお願いしているが、今後、学校とも協議しながら、閲覧を制限するサイトの内容や閲覧時間の制限について検討していく。今後、タブレットPCの活用がもたらす学習成果についても十分に検証しながら、より効果的な新たな学習教材の導入など、タブレットPCのより効果的な活用方法について検討していく。	学務課
小中学校の給食費の無償化を、他区のように私立の小中学校にも実施してほしい。	給食費の無償化にあたっては、本来、自治体間で差が生じることのないよう広域的に取り組むべきと考え、私立学校に通う家庭に対する給付についても国や都が行うべきものと考えている。	学務課
小学校の給食を、終業式・始業式も提供してほしい。お弁当は保護者の手間でもあり、夏は食中毒も心配である。	荒川区では、学校給食調理業務委託契約において、給食実施の上限回数を設けており、その範囲内で学校ごとに給食実施日を決定している。教育委員会としては、行政サービスの公平性の観点から、可能な限り差が生じることのないよう、検討を進めている。	学務課
4月から都外中学に進学します。就学援助の申請は何月頃に手続きをすればよいか。	小学校6年生で就学援助の認定を受けている方は、区立中学に進学する場合は、入学準備金を3月までに振り込む。区外の中学に行かれる方は、4月に申請となるが、詳細は、ホームページを確認してほしい。	学務課

区民の声要旨	回答要旨	所管課
中学校の部活動の顧問が人格者であり、技術指導も申し分ないため、来年度も同中学校に残留できるよう配慮してほしい。	区立学校教員の異動は、都教育委員会が実施している。御要望は、都教育委員会にお伝えする。	指導室
尾久八幡中学校の教科教室型について、感染症の拡大やタブレットの持ち運びによる荷物の負担などの懸念があるため、見直しを検討してほしい。	教科教室型の実施にあたり、生徒が過度な重量の荷物をもつての教室移動とならないよう、自分のロッカーに立ち寄る回数を増やしたり、ロッカーから午前や午後の学習に必要な荷物をもって教室移動をしたりするように学年通信等で周知している。	指導室
区立中学校の指定用品に 8 万円かかり、別途教科書代などがかかるが、全国的な平均の金額なのか。また、指定されている洋品店は、どのような経緯で指定されているのか。	区立中学校の標準服等は、取扱い店舗を各学校で指定しており、区の標準服は全国的な平均をやや上回る価格となっている。学校によっては複数店舗でも取扱いがあると認識しており、通学している学校にご相談いただきたい。	教育センター